

## DAFTAR PUSTAKA

- A Shimp, Terence. 2006. Periklanan Promosi Komunikasi Pemasaran Terpadu. Edisi kelima, Jilid Kesatu. Jakarta: Erlangga
- Abd. Hakam (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Shopee Di Kota Malang: repository.unisma.ac.id
- Afifa Fahrika, N. Rachma dan Afi Rachmat Slamet (2019) Pengaruh Online Marketing Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Online Shop Joyism Malang: e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen, pp 52-63
- Ahmad Irwansyah dan Riko Mappadeceng (2018) Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak : J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains), 3 (2), pp 128-136
- Aisyah, M. (2018). Islamic Bank Service Quality and It's Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics)*, 10(95), 177–180.
- Amalia Fajrin Amel (2020). Pengaruh promosi penjualan dan e-service quality terhadap keputusan penggunaan aplikasi ovo , jurnal riset manajemen sains indonesia, 12(2). Pp 201-223
- Andira, F. D., Komariah, K., & Norisanti, N. (2020). Analisis Web Service Quality Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Shopee (Survei Pada Pengguna Online Shop Kawaidollshop Di Sukabumi). *Syntax Idea*, 2(7), 216–224
- Andreas Eggert dan Wolfgang Ulaga. 2002. Customer Perceived Value : a Substitute For Satisfaction in Business Market: *Journal of Business and Industrial Marketing*. Vol 17 (2/3). Pp 107-118
- Anselmusdeli , Ahmad Yudhira dan Khamo Waruwu (2022) Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Exzer Amsal Mandiri: *Journal Economic And Strategy (JES)*, 3 (2), pp 25-32
- Assauri, S. (2017) Manajemen pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers, 2017
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations Management for Competitive Advantage*. 11th Ed. New York: McGraw Hill.

- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). Research methods in education. *British Journal Of Educational Studies*, 55. [https://doi.org/10.1111/j.1467-8527.2007.00388\\_](https://doi.org/10.1111/j.1467-8527.2007.00388_)
- Dani Adriansyah Dan Marheni Eka Saputri (2020) Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Go-Food Di Kota Bandung: *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 3 (3), pp 123-128
- Dewi Hartanti (2009). *Bisnis Franchise modal 2 Juta*. Penerbit Indonesia Cerdas. Yogyakarta
- Dinar Rian Fiona (2019). Department Aministrasi Bisnis, FISIP, Universitas Diponegoro, Indonesia
- Dinar Rian Fiona (2019). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas E-Service Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Gopay Di Jabodetabek). *Jurnal Administrasi Bisnis* 9(1):333-341.
- Echdar Saban, 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Elizabeth Felicia Kunadi dan Dewi S.S Wuisan (2021) Pengaruh E-Service Quality Dan Food Quality Terhadap Customer Loyalty Pengguna Gofood Indonesia Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Dan Customer Satisfaction: *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, Vol 8 (1). Pp 141-162
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2019. *Service, quality & customer satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2017). *Strategi Pemasaran : Mengupas Strategi Pemasaran, Strategi Branding, Kepuasan Pelanggan, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016. *Service Quality dan Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta : Andi.
- Fandy Tjiptono dan Singgih Santoso. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Santoso. Jakarta
- Ferdinand, A., 2006, *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*, UNDIP, Badan Penerbit Undip, Semarang
- Ferdinand. 2002. *Structural Equation Model dan Penelitian Manajemen*. Penerbit UNDIP. Semarang

- Firdaus Josua, Alvi Furwanti Alwie dan Susi Hendriani (2017) The Effect of E-Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty of Traveloka in Pekanbaru: International Journal Of Economics, Business And Applications , 2 (1), pp 9-22
- Firdaus Josua, Alvi Furwanti Alwie dan Susi Hendriani (2021) E-Service Quality Effect On Customer Satisfaction And Loyalty In Gojek Online Transportation Application: e-Proceeding of Management, 8 (4), pp 3182-3193
- Galih Yudha Saputra dan Hario Jati Setyadi (2020) Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty Dan Brand Equity Pengguna Layanan Mobile Banking: Open Journal System, 15 (2), pp 4293-4304
- Ghozali, I. & Fuad. Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2005.
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivarietas Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS”Edisi Sembilan.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2008). Structural Equation Modelling, Edisi II, Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Ghozali, Imam. 2014. Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., dan Blck,W.C. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall. New Jersey
- Hair, Joseph K, et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Edisi 7. New Jersey : Pearson Education.
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika
- Heni Iswati Dan Novia Indah Lestari (2021). Pengaruh Display, Promosi Penjualan Dan Kualitas Produk Pada Toko Online Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan: Jurnal Manajemen, Vol 11 (1), Pp 14-30

Hilman Syahmi Taris dan Sugeng Purwanto (2022). Analisis Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Go-Food di Surabaya: *Jurnal Manajemen dan Sains*, Vol 7 (2), pp 449-454

<https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>. 2022. Penggunaan Internet di Indonesia tahun 2022. Diakses 26 Desember 2022

<https://gofood.co.id/id/cities>. 2022. Kota-kota yang ada GoFood. Diakses 10 Juni 2023

<https://halallifestyle.id/finance/promo-go-foodmelimpah-di-hari-kuliner-nasional>. 2018. Promo Go-food Melimpah Di Hari Kuliner Nasional". [online], Diakses 23 Mei 2022

<https://industri.kontan.co.id/news/go-food-jadi-andalan-go-jek-dan-para-mitra>. 2018. GO-Food jadi andalan Go-Jek dan para mitra. Diakses 28 Desember 2022

<https://katadata.co.id/padjar/digital/6215cc5ff0fad/pesan-antar-makanan-makin-semarak-grab-merajai-pasar>. 2022. Pesan-Antar Makanan Makin Semarak, Grab Merajai Pasar. Diakses 28 Desember 2022

<https://www.gojek.com/gofood/>. 2023. Kini Anda bisa menikmati layanan GoFood di 74 kota di seluruh Indonesia!. Diakses 25 Maret 2023

I Made Adi Juniantara dan Tjokorda Gde Raka Sukawati (2018) Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen: *E-Jurnal Manajemen Unud* 7 (11), pp 5955-5982

Ida Ayu Komang Sri Suastini dan Kastawan Mandala (2019) Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: *E-Jurnal Manajemen*, 8 (1), pp 7044-7072

Imam Ghozali (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang

\_\_\_\_\_. 2007. *Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Universitas Diponegoro. Semarang

\_\_\_\_\_. 2004. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos ver. 5,0*. Semarang : BP UNDIP.

Jaka Kusuma Hanjaya dan Putu Yudi Setiawan (2022) Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Penjualan Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Gojek Di Denpasar: *E-Jurnal Manajemen*, 11 (9), pp 1634-1656

- Keller, Kotler. 2021. *Intisari manajemen pemasaran*. Edisi 6. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kotler, P., dan Keller, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed). Edinburgh Gate, Harlow, England: Pearson Education
- Lanny Handarsin dan Pujobroto. 2006. "Para Kampiun Pencetak Loyalitas Pelanggan". *Majalah Swa Sembada*. 6 (Maret-April). Pp 30-44
- Lee, E. Y., Lee, S. B., & Jeon, Y. J. J. (2017). Factors influencing the behavioral intention to use food delivery apps. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 45(9), pp 1461-1473.
- Lia Arisyanti Ndun (2019). Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Layanan Internet Indihome: *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol 3 (2), pp 78-84
- Lovelock, Christopher, Jochen W., dan Jacky M. 2010. "Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi". ed. 7 Jilid 1. Diterjemahkan oleh Dian Wulandari dan Devri B.P. Jakarta: Erlangga.
- Maupa, Haris, S. N. (2019). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse Di Makassar. *Jbmi Vol. 16 No. 2 Oktober 2019*, 31
- Miranda Berliana dan Dinda Amanda Zulestiana (2020) Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia: *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 4 (2), pp 223-229
- Miranda Berliana dan Dinda Amanda Zulestiana (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia: *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 4(2)
- Mohammad Jafar Hafsah (2000). *Kemitraan Usaha*, Jakarta: Sinar Harapan, 10. Pp 67-71
- Montolalu, F.S., Mananeke, L., & Oroh, S.G. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Manado Timur: *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Vol. 2 (1). Pp 120- 135.
- N.S Terblanche dan C. Boshoff. 2010. "Quality, value, satisfaction and loyalty among race groups: A study of customers in the South African fast food industry". *S. Afr.J.Bus. Manage.* 41 (1). Pp 1-8

- Nabila Alya Insani dan Putu Nina Madiawati (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung: *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4 (3), pp 112-122
- Naela Nurul Izzah, Agung Budiarmo dan Sari Listyorini (2022) Pengaruh E-Service Quality, Perceived Ease Of Use Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Pizza Hut Delivery Pekalongan): *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11 (1), pp 50-58
- Naresh Malhotra, Dan Nunan, David Birks. 2017. Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan. Edisi kelima. Georgia: Pearson
- Nathaza Gayatry Woen dan Singgih Santoso (2021) Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10 (2), pp 146-163
- Novi Yanti Rahayu, I Gde Made Matera dan Ni Putu Sri Wati (2019) Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan, Dan Penjualan Perseorangan Terhadap Kepuasan Konsumen Dari Produk Lpp Rri Singaraja: *Widya Amerta Jurnal Manajemen Fak. Ekonomi*, 6 (1), pp 87-100
- Novianti, Endri dan Darlius (2018) Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan: *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8 (1), pp 90-108
- Nurlina, Milasari (2017). Pengaruh E-Service Quality, Dan Kepercayaan Online Terhadap Minat Pembelian Toko Online Di Tokopedia. *Jurnal Lentera Bisnis* 6(2), 83-93
- Nurlina, Milasari, & Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 1–8.
- Nurmin Arianto (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan: *KREATIF Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, Vol 7 (1), pp 44-54
- Nusjirwan, Ronal Regen dan Rio Nardo (2020) The Role of Service Quality and Trust in Building Customer Satisfaction and Loyalty: *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 3 (4), pp 4059-4069
- Partridge, S.R., Gibson, A.A., Roy, R., Malloy, J.A., Raeside, R., Jia, S.S., Singleton, A.C., Mandoh, M., Todd, A.R., & Wang, T. (2020). Junk Food on Demand: A Cross-Sectional Analysis of the Nutritional Quality of Popular Online Food Delivery Outlets in Australia and New Zealand. *Nutrients*, 12, 3107

- Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak : J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains), 3 (2), pp 128-136
- Rayesha Putra Baistama Dan Erni Martini (2021) E-Service Quality Effect On Customer Satisfaction And Loyalty In Gojek Online Transportation Application: e-Proceeding of Management, 8 (4), pp 3182-3193
- Rayesha Putra Baistama dan Erni Martini (2021). Price Determines Customer Loyalty in Ride-Hailing Services American: e-Proceeding of Management, Vol 8 (4), Pp 3182-3193
- Risa Septiana dan Nurhadi (2020) Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan: JURNAL FOKUS, 10 (2), pp 249-268
- Sangadji dan Sopiah. 2016. Salesmanship (Kepenjualan). Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
- Santos, J. (2003). E-Service Quality: A Model of Vistual Service Quality Dimensions Managing Service Quality, 13
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2001. Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo
- Sekaran Uma. 2006. *Research Method for Business*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Shafira Ramadhanti Salsyabila Dan Arif Fadilla (2021) The Impact Of Brand Image, Sales Promotion, Service Quality Towards Customer Satisfaction And Its Implications On Customer Loyalty At X Department Store Kota Kasablanka Jakarta: Dinasti International Journal Of Education Management and social science , 2 (2), pp 267-278
- Shafira Ramdhanti Salsyabila dan Arif Fadilla (2021) Pengaruh promosi penjualan dan e-service quality terhadap loyalitas pelanggan: <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/kinerja>, pp 564-571
- Sholihin, M. dan Ratmono, D. (2020). Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suastini, I. A. K. S. dan K. Mandala. 2019. Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan. E-Jurnal Manajemen 8(1): 7044-7072
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Suharni Rahayu, Nandan Limakrisna, Jan Horas V. Purba (2023) Pengaruh Perceived Price Dan Kualitas E-Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Go-Jek Di Provinsi DKI Jakarta : Jurnal Internasional Ekonomi, Pendidikan Dan Kewirausahaan, 3 (1), pp 132-151
- Sundaram, Vijayanand, dkk. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. Empirical Study in India Online Business.
- Syafiq Basri Assegaff1 , Stanley Oktavianus Pranoto (2020). Price Determines Customer Loyalty in Ride-Hailing Services: American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR), Vol 4 (3), Pp 453-463
- Taufik, Masjono, A. dan Kurniawan, I., dan Karno. (2020). Peranan Platform Food Delivery Service dalam Mendukung Marketing Mix UKM di Masa New Normal: Jurnal Pengembangan Wiraswasta, 22(2), pp 121-129.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 2002, Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta
- Tony Wijaya. 2009. *Analisis Struktural Equation Modeling Menggunakan AMOS*. Atmajaya Yogyakarta. Yogyakarta
- Vanessa, Gaffar. 2007. Manajemen Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Vinish, P., Pinto, P., Hawaldar, I. T. dan Pinto, S. (2021). Antecedents of behavioral intention to use online food delivery services: An empirical investigation. *Innovative Marketing*, 17(1), pp 1–15.
- Wijaya, Tony, 2009. Analisis SEM Untuk Penelitian Menggunakan AMOS, Penerbit Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- William Ciputra dan Wibawa Prasetya (2020) Analisis Pengaruh E-Service Quality, Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Customer Behavioral Intention (Survei pada Customer Toko Online www.blibli.com): *Journal of Communication Management*, 1 (2), pp 109-128
- Wiranti M.S Hutabarat1 dan Bulan Prabawani (2020) Pengaruh Experiential Marketing Dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Go-Ride Semarang : *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9 (2), pp 12-22
- Yulfa Astarini dan Achmad Fachrodji (2023) The Effect of Promotion, Quality of Service and Price on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as Mediation (Outpatient at Premier Bintaro Hospital) : *International Journal Of Social And Management Studies (Ijosmas)*, 4 (2), pp 37-45